CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS 1

1. OBJETIVO 2
2. ALCANCE 2
3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS 2
4. DISPOSICIONES INTERNAS / POLÍTICAS 3
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 5
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

CONTROL DE CAMBIOS

Rev. Nº	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
0	26-Ene-16	Creación del documento			

1. OBJETIVO

Generar y difundir un medio de comunicación e información institucional y especializada para conocimiento de actores internos.

2. ALCANCE

Este proceso alcanza a todos los colaboradores que desempeñan sus funciones en la ciudad de Quito.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS

- **Comunicación formal**: La comunicación formal transmite mensajes reconocidos, de forma explícita, como oficiales por la organización y está perfectamente definida, incluso dibujada ya que es la que sigue las líneas del organigrama.

- **Comunicación transversal**: Conecta todos los procesos de la organización y viene a ser el sistema nervioso central de las empresas.

- **Comunicación descendente**: Va desde los directivos hacia abajo, contempla y alcanza a todos los niveles de las empresas sin importar cual sea su estructura organizacional. La misión principal de la comunicación descendente es informar sobre la cultura organizacional y comunicar directrices a ser cumplidas

- **Matriz de comunicación:** Documento que contiene el cronograma de comunicados institucionales que serán enviados a través del año**.** La programación del cronograma se basa en días especiales y específicos.

- **Canales de comunicación:** Son los medios a través de los cuales se transmite un mensaje dentro de la empresa y los aprobados por Smartpro son: plantillas de comunicación vía correo electrónico y posteo de información en carteleras físicas.

- **Información institucional:** Es aquella información que se realiza de modo organizado por una compañía y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza su actividad.

- **Plantillas de comunicación:** Documentos preestablecidos los cuales se componen de una estética amigable para el receptor. Es la información institucional comunicada mediante una estética dirigida al público interno.

- **Emisor comunicación interna:** Es la dirección de correo electrónico que emitirá los comunicados institucionales.

- **Solicitud de comunicado:** Documento dirigido al coordinador de desarrollo organizacional, en el cual se solicita la publicación de un comunicado interno.

- **Encuesta de satisfacción:** Documento que figura como encuesta dirigida al área o cliente interno que solicitó el comunicado para medir que tan satisfecho esta en cuanto al comunicado emitido.

- **Survey monkey:** Software de encuestas en línea.

- **Informe de encuestas de satisfacción:** Documento que indica el nivel de satisfacción del comunicado emitido.

4. DISPOSICIONES INTERNAS / POLÍTICAS

- Todos los departamentos de Smartpro deberán solicitar la participación del proceso de Comunicación Interna para la promoción y divulgación de su gestión, para ello existirá un

- La matriz de comunicación S-R-FOR-020 debe ser revisada y aprobada por el gerente general una vez al año hasta el 30 de Enero para difundir temas propios de la compañía.

- La matriz de comunicación debe estar basada en información oficial e institucional previamente programada y aprobada por la Gerencia General.
- A través de la dirección de correo de comunicación interna se comunica solo información institucional y que este establecido en la matriz de comunicación S-R-FOR-020 o sea solicitada por algún área o proceso interno.
- El área solicitante del comunicado delimitará el alcance del mismo.
- El área solicitante del comunicado delimitará el contenido del mismo
- El área solicitante del comunicado delimitará el canal de comunicación a utilizar.
- El área solicitante puede adjuntar documentos dentro del comunicado si lo requiere.
- Los documentos adjuntos deberán ser solicitados mediante la solicitud de comunicados S-R-FOR-019
- La información que sea tomada de un sitio o de otro medio de comunicación deberá ser citada.
- Para los comunicados que deseen enviar los otros procesos y que no están contemplados en la Matriz de Comunicación S-R-FOR-020 se debe llenar el Formato de Solicitud de Comunicado S-R-FOR-019 con la respectiva aprobación del Gerente General.
- Las plantillas que se utilizan en los comunicados internos deben respetar la estética, descripción y concepto diseñados por el coordinador de desarrollo organizacional.
- No está permitido solicitar comunicados internos que vayan en contra de instituciones y/o personas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Descripción

Se ha determinado que el asistente de desarrollo organizacional sea el responsable de la ejecución de este procedimiento. Todas las actividades serán aprobadas por el coordinador de desarrollo organizacional antes de ser emitidas o comunicadas formalmente.

A continuación se detallan los pasos y actividades que se debe seguir para la ejecución del procedimiento:

El procedimiento cuenta con dos entradas o maneras de empezar. La emisión de comunicaciones puede dar inicio mediante la matriz de comunicación S-R-FOR-020 previamente aprobado por la gerencia general o puede empezar mediante la necesidad de un área para comunicar algo, ésta última es solicitada mediante el formato de comunicado S-R-FOR-019. Estas entradas son llamadas “Input”.

El asistente de desarrollo organizacional utilizará principalmente los siguientes canales de comunicación:

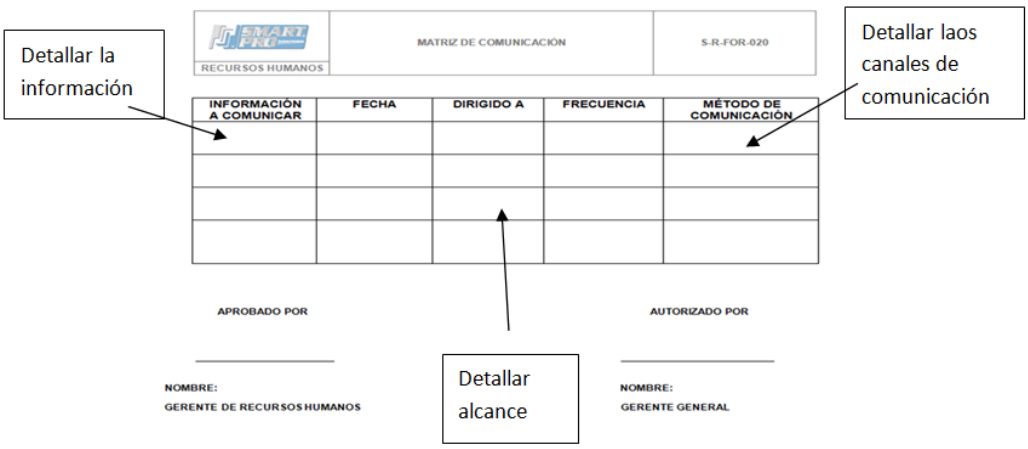
- Intranet (Correo Electrónico Interno). Se ha creado un usuario llamado Comunicación Interna, el mismo que será el remitente de los comunicados oficiales e institucionales de la empresa.
- Carteleras Físicas. Se han instalado seis carteleras físicas en los pasillos de la empresa para que sean visibles para todo el personal de la empresa.
- Reuniones presenciales - Se ha creado una guía que ayude a los colaboradores y protagonistas de la reunión a mantener el hilo de la exposición. La guía será enviada por el asistente de desarrollo organizacional a los protagonistas de la reunión antes de que ésta de inicio. Será enviada mediante el correo electrónico de comunicación interna (Ver guía de reuniones).

Procedimiento de comunicación institucional.

El asistente de desarrollo organizacional diseñará los comunicados programados en la matriz de comunicación. El cronograma estará basado en días festivos, aniversarios de la compañía y sus datos importantes, días feriados e invitaciones. Se basará también en una serie de información que conlleve temas de filosofía organizacional como contenido. Se reforzará la misión, la visión y los valores de la compañía emitiendo mensajes con este contenido periódicamente.

El gerente general de la compañía será quien apruebe este cronograma (matriz de comunicación) manteniendo una reunión con el asistente de desarrollo organizacional y el coordinador de desarrollo organizacional. El cronograma se lo realiza una vez cada año y deberá ser presentado ya aprobado cada enero. Si la gerencia general dispone cambios o ajustes en el mismo, el asistente de desarrollo organizacional los realizará.

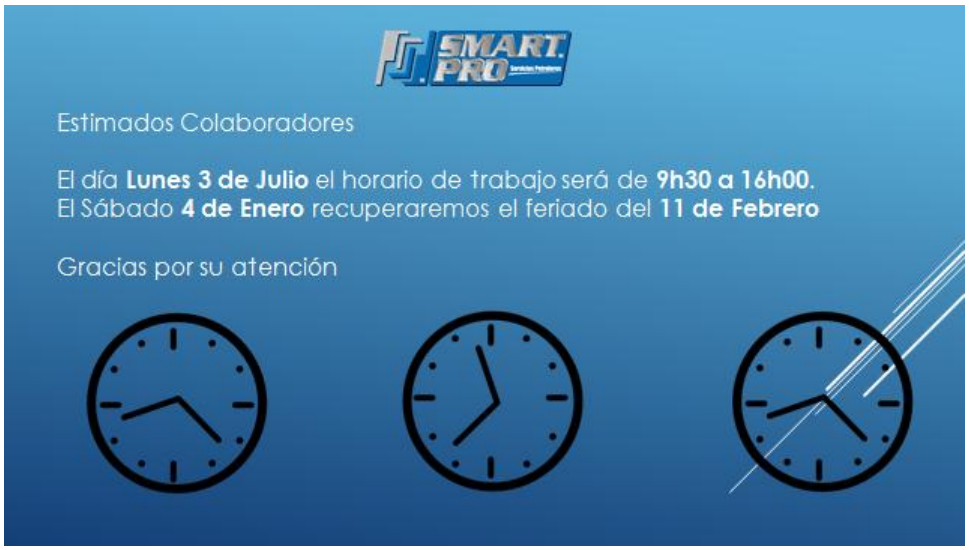
A continuación se detalla cómo llenar la matriz de comunicación.



Para el diseño de los comunicados se contará con las Plantillas de Comunicación Interna (Ver Anexo), las mismas que estarán disponibles en formato PowerPoint para su fácil edición. De esta manera la comunicación institucional será fluida y periódica. Dicha información deberá ser escrita con tipo de letra Century Gothic con y tamaño 16. Los diseños, colores, gráficos y logos no son editables. Únicamente su texto y las fotografías de los colaboradores si se da el caso. A continuación se muestra un ejemplo.







El auxiliar de desarrollo organizacional deberá enviar cada mañana un comunicado de cumpleaños de los colaboradores, el mismo que será verificado en el maestro de empleados existente en la empresa. En este comunicado deberá adjuntarse la foto del colaborador festejado, la misma que será tomada de la base de datos del departamento de recursos humanos.

El auxiliar de desarrollo organizacional se encargará de tomar la foto a los colaboradores nuevos y de realizar el comunicado de bienvenida de los mismos.

El auxiliar de desarrollo organizacional diseñará comunicados que refuercen la cultura organizacional de la empresa, los cuales serán enviados periódicamente y estarán detallados en la matriz de comunicación. A continuación se muestran algunos ejemplos.


Estimad@
ANDREA ZABALA
AUXILIAR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Que esta fecha sea para ti un día colmado de Alegrías, Detalles, Felicidad, Amor y muchas bendiciones
Feliz Cumpleaños te desea Smartpro
Quien cumple años el 01 de Febrero


SMARTPRO DA LA BIENVENIDA A
Nombre : Daniel Torres
Cargo: Analista de Calidad Jr.
Departamento: Sistemas y Calidad
A partir de hoy, ya formas parte de Smartpro, tu gestión y aporte serán de suma importancia para esta gran familia

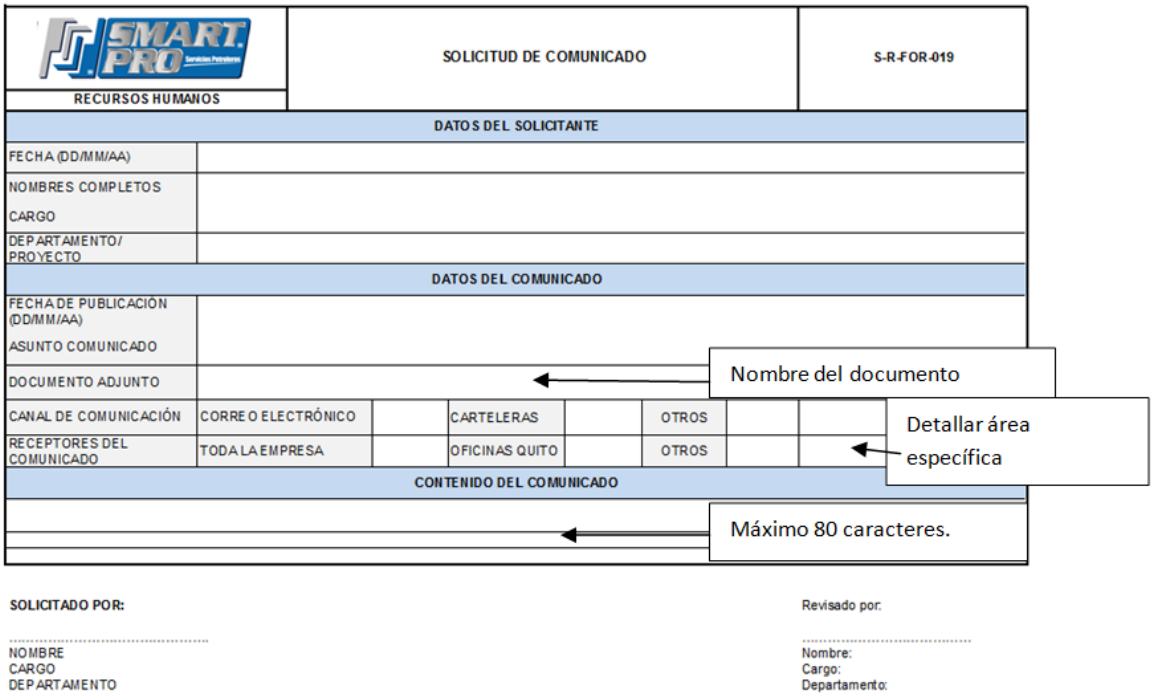

Feliz Fin de Semana
Realiza deportes y disfruta con tu familia, recuerda el fin de semana es un momento para compartir con quienes te quieren. Aprovéchalo!
SMART PRO


MISIÓN
"Desarrollar Proyectos competitivos de Ingeniería, Procura, Construcción y Servicios Especializados en el Sector Petrolero, con un talento humano competente, motivado y comprometido, logrando clientes satisfechos, e impulsando el desarrollo del país y cuidando el medio ambiente"
SMART PRO

Procedimiento de Comunicación Interdepartamental

El coordinador o jefe de cada área solicitante será quien emita la solicitud de comunicado, así ésta haya sido elaborada por alguien más del equipo. La solicitud tendrá que ser enviada al asistente de desarrollo organizacional y tendrá que contar con la firma del coordinador emisor de la solicitud. El documento tendrá que ser firmado por el destinatario para confirmar su recepción (Ver anexo Solicitud de Comunicado).

A continuación se detalla cómo llenar la Solicitud de Comunicado:



RECURSOS HUMANOS	SOLICITUD DE COMUNICADO	S-R-FOR-019

DATOS DEL SOLICITANTE							
FECHA (DD/MM/AA)							
NOMBRES COMPLETOS CARGO							
DEPARTAMENTO/ PROYECTO							
DATOS DEL COMUNICADO							
FECHA DE PUBLICACIÓN (DD/MM/AA) ASUNTO COMUNICADO							
DOCUMENTO ADJUNTO							
CANAL DE COMUNICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO		CARTELERAS		OTROS		
RECEPTORES DEL COMUNICADO	TODA LA EMPRESA		OFICINAS QUITO		OTROS		
CONTENIDO DEL COMUNICADO							

Nombre del documento

Detallar área específica

Máximo 80 caracteres.

SOLICITADO POR:

.....

NOMBRE
CARGO
DEPARTAMENTO

Revisado por:

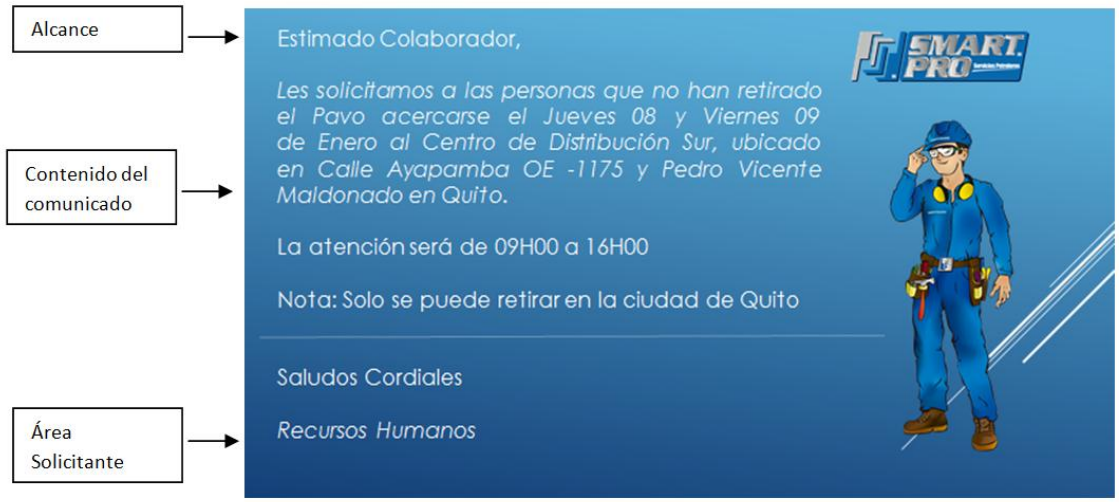
.....

Nombre:
Cargo:
Departamento:

El asistente de desarrollo organizacional realizará el comunicado basándose en la solicitud, está será diseñada sobre una de las plantillas de comunicación con las que cuenta este manual (Ver anexo Plantillas de Comunicación Interna).

Se han diseñado las Plantillas de Comunicación Interna en formato PowerPoint, ya que es una herramienta de fácil edición. La información escrita en las planillas, debe ser con letra Century Gothic de tamaño 16. Se deben exponer máximo ochenta caracteres y se

deberá detallar el área remitente. El remitente será el área solicitante. A continuación se muestra un ejemplo.



El coordinador de cada área tendrá que solicitar un comunicado en caso de que alguna persona de su equipo haya sido promovida o cambiada de cargo. De esta manera el asistente de desarrollo organizacional podrá comunicar dicho cambio a toda la organización. Ésta actividad también se la realizará cuando se implemente un nuevo proceso. A continuación se muestra un ejemplo.



El auxiliar de desarrollo organizacional creará comunicados que contengan invitaciones a eventos específicos organizados por la compañía o capacitaciones para el personal. La información llegará al área de desarrollo organizacional por medio de la solicitud de comunicado. A continuación se muestra un ejemplo de invitaciones.





Una vez que el asistente de desarrollo organizacional haya diseñado el comunicado, tendrá que ser aprobado por el coordinador de recursos humanos para que sea enviado o sea posteado en las carteleras físicas de la empresa.

El asistente desarrollo organizacional tendrá que adjuntar los documentos que sean solicitados por otra área, esta opción únicamente se puede realizar por medio del intranet.

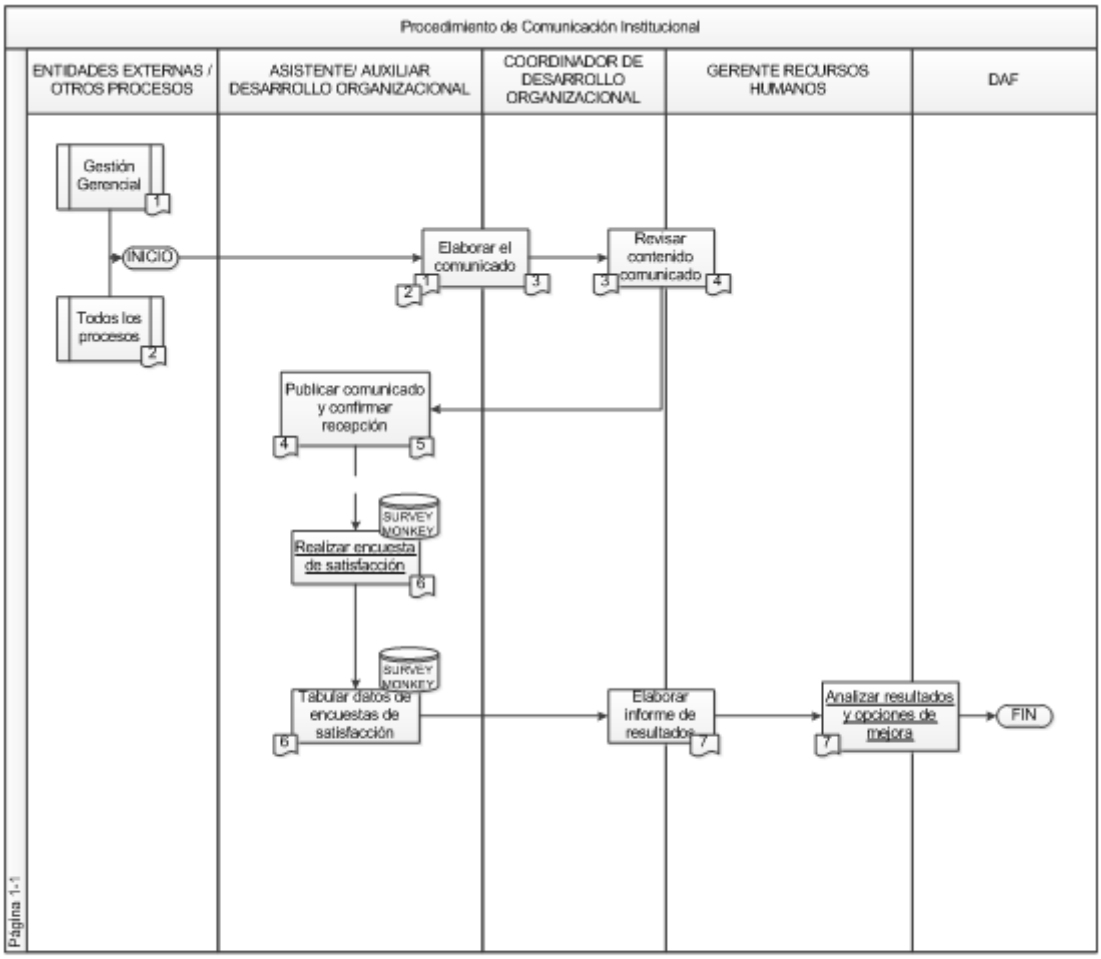
En el caso de existir una reunión presencial, deberá ser comunicada por este canal. El comunicado tiene que tener como archivo adjunto la Guía de Reuniones (Ver anexo). El solicitante será quien llene la guía de reuniones detallando los puntos más importantes que se toparan en la misma.

En caso de que el cliente interno haya solicitado que el comunicado sea posteado en las carteleras físicas, el asistente de desarrollo organizacional deberá imprimir el comunicado diseñado en PowerPoint y deberá postearlo en las carteleras de la compañía. Esta acción se la realizará con previa autorización de la coordinación de desarrollo organizacional.

Una vez que la información haya sido comunicada, el asistente de desarrollo organizacional se encargará de enviar la encuesta de satisfacción del proceso al coordinador del área solicitante. Esta encuesta será enviada por medio de la plataforma de Internet Survey Monkey, el cliente interno tendrá máximo dos días para responder la encuesta del proceso.

El asistente de desarrollo organizacional realizará un informe de las tabulaciones de las encuestas recibidas y será presentado a la coordinación de desarrollo organizacional para realizar mejoras dentro del proceso. El informe se lo realizará bimensualmente.

5.2 Diagrama de flujo



1 Matriz de Comunicación Interna S-R-FOR-019
2 Solicitud de comunicado S-R-FOR-020
3 Plantilla de comunicación
4 Correo electrónico de confirmación de envió de comunicado
5 Comunicado
6 Encuesta de Satisfacción (SURVEY MONKEY)
7 Informe de Encuestas de Satisfacción (SURVEY MONKEY)

5.2 Características de actividades

Realizar encuesta de satisfacción:

El Coordinador de Desarrollo Organizacional realiza las encuestas de satisfacción para conocer sugerencias o mejoras de los comunicados y de los canales de comunicación interna de acuerdo a las necesidades de la empresa y se elaboran en la plataforma del Survey Monkey.

Analizar resultados y opciones de mejora:

El informe de las encuestas de satisfacción contiene el consolidado de los resultados de las encuestas realizadas.

5.3 Rango de tiempo

Como se puede observar en el diagrama de flujo, este proceso cuenta con dos inputs. Mediante la matriz de comunicación interna y mediante la solicitud de comunicado. La matriz de comunicación empieza con la disposición de la gerencia general para que comunicados institucionales sean emitidos mediante el usuario de correo electrónico *comunicación interna* y el posteo físico de información en carteleras dentro de la compañía. La información a ser emitida debe ser fijada a inicios del año y propuesta mediante la matriz de comunicación interna, la creación de esta matriz es aproximadamente dos horas, dicha matriz debes ser revisada y aprobada por el gerente general. El rango de tiempo para dicha actividad es de un día de trabajo es decir 8 horas.

La solicitud de comunicado es realizada por el responsable del área que solicita el comunicado y tiene que ser receptada por el responsable del proceso de comunicación interdepartamental es decir el coordinador de desarrollo organizacional, dicha actividad dura entre unas y dos horas.

La elaboración del comunicado tiene una duración aproximada de una hora aunque este proceso cuenta con plantillas pre diseñadas las cuales podrían ahorrar significativamente el tiempo de elaboración.

El coordinador de desarrollo organizacional se encargará conjuntamente con el área solicitante de revisar, validar y aprobar el comunicado a enviar o en su defecto a postearlo en la cartelera física si así lo solicitan, la confirmación y autorización de emitir el comunicado es receptada vía correo electrónico. Esta actividad dura aproximadamente entre una y tres horas.

El comunicado es posteado en aproximadamente treinta minutos.

Realizar la encuesta de satisfacción toma aproximadamente 2 horas, y el envió de la misma treinta minutos. El cliente interno cuenta con 2 días de plazo para responder la encuesta.

Toma aproximadamente 8 horas laborales el retorno que el área solicitante haya realizado la encuesta de satisfacción, y aproximadamente una hora realizar el informe sobre los resultados.

Los resultados son analizados durante una hora por el coordinador de desarrollo organizacional, de esta manera encontramos los puntos de mejora de este proceso.

En resumen el procedimiento lleva alrededor de tres días laborables desde que inicia hasta que finaliza.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Solicitud de comunicado

RECURSOS HUMANOS	SOLICITUD DE COMUNICADO	S-R-FOR-019

DATOS DEL SOLICITANTE							
FECHA (DD/MM/AA)							
NOMBRES COMPLETOS CARGO							
DEPARTAMENTO/ PROYECTO							
DATOS DEL COMUNICADO							
FECHA DE PUBLICACIÓN (DD/MM/AA) ASUNTO COMUNICADO							
DOCUMENTO ADJUNTO							
CANAL DE COMUNICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO		CARTELERAS		OTROS		
RECEPTORES DEL COMUNICADO	TODA LA EMPRESA		OFICINAS QUITO		OTROS		
CONTENIDO DEL COMUNICADO							

SOLICITADO POR:

.....

NOMBRE
CARGO
DEPARTAMENTO

Revisado por:

.....

Nombre:
Cargo:
Departamento:

- Matriz de comunicación interna

RECURSOS HUMANOS	MATRIZ DE COMUNICACIÓN	S-R-FOR-020

INFORMACIÓN A COMUNICAR	FECHA	DIRIGIDO A	FRECUENCIA	MÉTODO DE COMUNICACIÓN

APROBADO POR

NOMBRE:
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

AUTORIZADO POR

NOMBRE:
GERENTE GENERAL

- Guía Reuniones

RECURSOS HUMANOS	GUÍA DE REUNIONES	S-R-FOR-021

DATOS DELCONVOCANTE	
FECHA (DD/MM/AA)	
NOMBRE DEL CONVOCANTE	
CARGO DEL CONVOCANTE	
DEPARTAMENTO	
DATOS DE LA REUNIÓN	
HORA:	**FECHA:** **DURACIÓN:**
OBJETIVO GENERAL / TEMA	
SUBTEMA	
SUBTEMA	
SUBTEMA	
SUBTEMA	
ACTIVIDADES DE LA REUNIÓN	

- Plantillas de Comunicación Interna

- Encuesta de satisfacción del procesos

Rev. Nº	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado